

# **SERVICIO INNOVADOR DE MANTENIMIENTO, TRASLADO E INSTALACION ENFOCADOS A LA CALIDAD EN LA ENTREGA FINAL DEL PRODUCTO TERMINADO.**

Quintero Santana Héctor Iván<sup>1</sup>



“La innovación es lo que distingue a los líderes de los seguidores”,  
(Steve Jobs, 2005).

## **Resumen.**

Esta investigación tiene como objetivo encontrar las principales barreras haciendo uso de distintos instrumentos de estudio y de análisis con el fin de encontrar las ideas innovadoras que permitan evolucionar a Handy Corp. *Diseño interior* y transformarla en una empresa mucho más competitiva en el sector gracias a los distintos análisis sectoriales ( interno y externo). Con el fin de aclarar al leyente los distintos aspectos que directa e indirecta mente afectan al sector manufacturero, solventándolo por medio de distintos postulados de los entes más representativos en cuanto a innovación y desarrollo social y de mercados. acondicionado y analizando los resultados con el fin de sacar invenciones con éxito.

**Palabras Clave:** Innovación, opciones, Stakeholders, escenarios.

---

<sup>1</sup> Estudiante Finanzas y Comercio Exterior. Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Uniempresarial. Correo: [hquintero@uniempresarial.edu.co](mailto:hquintero@uniempresarial.edu.co)  
Fincomex 20 .  
Área de innovación y gestión del conocimiento.

## Abstract

This search aims to find the main barriers of use of different instruments of study and analysis in order to find innovative ideas that allow the development of a Handy Corp. Interior design and turn it into a much more competitive company in the sector thanks to the various sectors analyzes (internal and external). In order to clarify the law and indirectly affect the manufacturing sector, the solvent through the different postulates of the most representative bodies in terms of innovation and social and market development. And analyzing the results for the purpose of successful inventions.

**Keywords:** Innovation, options, Stakeholders, situations

## 1. Antecedentes del Caso

### 1.1 Contextualización de la empresa

HANDY CORP. *Diseño de interior* SAS Es una organización legalmente constituida con NIT **900570488-1** de la Cámara de Comercio de Bogotá. Tiene sus inicios en el 14 de enero del año 2003 la fecha en que fue constituida después de haber pasado por todos los procesos de investigación de mercado escenarios posibles, análisis de plaza en oferta y demanda, paso a crearse como una empresa familiar en cabeza de Danilo Vera gerente general de la compañía con el objetivo social de diseño y fabricación de todo tipo de muebles a base de madera y otros componentes con parámetros de calidad óptimos y modernos a costos justificables.

Al principio HANDY CORP. *Diseño de interior* empezó con una buena idea y estudio de mercado lo cual en verdad le dio el sentido y permitió sostener la empresa hasta la fecha tal vez no como una empresa líder en el mercado pero si una de las más representativas en el sector donde se encuentra ubicada haciendo énfasis y análisis hacia un estimado de volumen de negocios todo este periodo se comprendió en cinco (5) años aproximadamente en donde logro definir su estrategia y consolidar los clientes potenciales y pilares de la empresa adquiriendo musculo financiero transformado en capacidad instalada , fuerza laboral, fidelización de

Proveedores y potencial emprendedor, ya que sus líderes son personas jóvenes con ideas frescas, predisposición y grandes deseos de cumplir cualquier objetivo.

Debido a este buen proceso en su etapa de inicio la empresa ha incursionado en otros nichos de mercado externos o agentes colaterales, como lo son servicios de instalación y reparación de mobiliario nuevo o antiguo con resultados prometedores en cuanto a la idealización de la empresa.

## **2. Socios Claves ( Stakeholders)**

Los Stakeholders (agentes de interés) son las principales empresas del sector financiero las cuales gracias a el área comercial son el principal pilar de la compañía ya que solicitan productos por cantidad que traducen los costos en un beneficio económico fuerte, también empresas constructoras que solicitan el mobiliario en blanco de sus obras lo cual son contratos de mucha importancia por su magnitud y soporte de la compañía, como la variedad de clientes de la empresa no está delimitada lo cual es un beneficio muy grande ya que su mercado se puede extender a cualquier necesidad teniendo en cuenta el lema de la compañía, a su vez las personas naturales que buscan desde una puerta, escritorio, recepción hasta parques infantiles y zonas de juego interactivas lo cual es el soporte por el cual la empresa se sopesa para sacar los proyectos más grandes .

Todos estos anteriormente mencionados en conjunto, son los que a su vez sin saberlo representan la calidad de la compañía a los ojos externos es por eso que siempre se enfoca a fidelizar por medio de buen trato precios justos y calidad a la hora de entregar.

### 3. Actividades Clave.

ACTIVIDADES CLAVE		
PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMERCIALIZACION	RELACION CON EL CLIENTE
-Mantenimiento, desinstalación y traslado de mobiliario en toda la capital y zonas periféricas, eventualmente otras ciudades importantes .ofreciendo la calidad y la capacidad para realizar el servicio con la certeza de que la labor tiene que ser a manos de expertos y no otros agentes externos optimizando tiempo y gastos a nivel económico enfocados directamente al beneficio de los clientes de la compañía.	-Al momento de la práctica (venta)  -Con el uso de tecnología aplicable a la venta y ofrecimiento del nuevo servicio.	-Eficiente al momento de hacer un intercambio de la cordialidad y seriedad necesaria al momento de realizar un negocio, con el apoyo del cual se caracteriza la compañía.

### 4. Recursos Claves

Los recursos de los cuales la empresa tiene la obligación de disponer para ampliar el desarrollo del proyecto innovador son la capacidad instalada que comprende el almacén de venta y centro de negocios debida mente modificado y perfeccionado para la labor de captación y venta de muebles y el área de fabricación de los muebles con la maquinaria necesaria y departamentos como carpintería, pintura y vidrios y soldadura debidamente delimitados.

Actuando siempre con las propuestas de seguridad que impone la ley colombiana, poca capitalización y enfoque a la calidad comercial de la empresa desde el área operativa en adelante

Resaltando la compañía continua al cliente para que al final el proceso tenga un margen de eficiencia bastante elevado.

En cuanto los extra costos se podría identificar como el más importante y así mismo influyente los gastos en publicidad y marketing desde tarjetas y volantes, incluso las publicaciones en redes

sociales o sub estudios de mercado sumado a eso lo costos que muchas veces son catalogados como de poca importancia como el costo de traslado y papelería , indumentaria y viáticos junto con jornadas de sensibilización o búsqueda de nuevos clientes para la compañía actuando como desarrollador de encuestas a cargo del área comercial.

## **5. Propuestas de valor.**

Los factores que ejemplifican a HANDY CORP. *Diseño de interior* como una empresa diferente a las demás en el mercado es el desarrollo del acompañamiento continuo con el cliente en cuanto a gustos, objeciones y necesidades que sean verificables, analizables y que tengan solución, también cabe resaltar sus esfuerzos en continuos proyectos expansivos en búsqueda de nuevos materiales menos costosos y que cumplan con los mismos beneficios de los otros materiales más costosos con la intención de que el costo final disminuya y a sí mismo el precio del mueble se pueda disminuir un poco y resulte más atractivo para el cliente optar por esa compañía y no por otra que ofrezca el mismo servicio.

Las jornadas de sensibilización para adquirir más clientes a los cuales se permita identificar la empresa como una de las mejores a nivel sector y a nivel locación son de suma importancia ya que son la base de la compañía y esta acción permite la oportunidad de ser dentro de lo posible selectivos al momento de escoger el cliente que más le convenga a la compañía.

En cuanto a sus necesidades, comportamientos, fechas de cumplimiento y formas de pago . Las cuales son las causales de muchas pérdidas. Y solo con este movimiento de analizar los clientes la empresa se evita incurrir en estos riesgos que bien pueden ser operativos o de liquidez o a nivel de mercado que traducido en temas económicos son ampliamente representativos para la empresa.

## **6 MISIÓN**

Prestar óptimos servicios en cuanto a calidad compromiso y tiempos de entrega; fundamentados en los valores éticos y la estricta aplicación de la normatividad vigente a través de personal idóneo que brindara un proceso ágil, y eficiente, con los recursos necesarios para proyectar beneficios a nuestros clientes, socios y empleados. (Stakeholders)

## **6.1 VISIÓN**

Ser una organización líder en el sector mobiliario y local en el año 2019 , reconocida por su gran calidad y múltiples servicios con los parámetros de calidad idóneos, con un equipo humano comprometido en el logro de los objetivos exactos.

## **6.2 POLÍTICA**

Somos una organización líder en el sector de mobiliario que optimiza nuestros recursos para la prestación de un excelente servicio dentro del marco legal que le proporcione al consumidor seguridad al instante de elegir el producto.

## **7. Valores corporativos.**

7.1 RESPONSABILIDAD: La empresa se encuentra en el deber y la capacidad para asumir cada uno de los pedidos que ponemos en marcha y entregarlos en su totalidad a la fecha descrita en el contrato independiente de las modificaciones causadas antes o después de ser celebrado.

7.2 RESPETO: ejecutamos los valores humanos más destacamos en pro de las personas y el medio ambiente generando bienestar común en las relaciones de colaborador, colaborador, y cliente, colaborador

7.3 MENTALIDAD ACERTIVA: mejoramiento continuo aplicando la emoción y la energía que proporciona una labor bien hecha, siempre con actitud al servicio y pro actividad.

74 MAGNIFICIENCIA: el grupo empresarial está conformado por colaboradores enfocados a ser excelentes en su labor diaria dentro y fuera de la empresa enalteciendo los valores corporativos.

## **8. Dominio exterior del sector.**

Haciendo análisis externo del sector mobiliario se concluyó que es un subsector de uno más grande clasificado como SECTOR MANUFACTURERO el cual está muy bien representado y soportado en la industria total colombiana y representa una gran cantidad del PIB en Colombia haciendo gran participación en el mercado con datos representativos como lo muestra Precolombina marca país.

- Con un Producto Interno Bruto de US\$32.612 Millones en 2015 y una participación del 12,2% del PIB total, la industria manufacturera se ubicó como la cuarta actividad productiva más representativa de la economía Colombiana. DANE, 2014.
- En 2015 las exportaciones de la industria manufacturera alcanzaron los US\$7.033 millones, 1,5% de crecimiento promedio de 2010 al 2015, ubicándose como el segundo sector con más exportaciones en 2015 y con una participación del 19,7% de las exportaciones totales colombianas. DIAN, 2016.
- Colombia cuenta con 15 tratados de libre comercio, logrando un acceso preferencial a más de 1.500 millones de consumidores. Colombia tiene la segunda industria más competitiva y la tercera más eficiente de la región. Adicionalmente, cuenta con la tercera fuerza laboral de mayor tamaño en América Latina. . (PROCOLOMBIA, 2017)

.Cabe destacar que la industria manufacturera tuvo grandes avances y énfasis importantes e influyentes después de la apertura económica que fue en un momento de la historia muy decisivo y marcado en la memoria de todos los colombianos ya que a ojos de los países extranjeros y de nosotros mismos el país estaba evolucionando y transformando en el que conocemos hoy en día más desarrollado apto y capaz de soportar las adversidades que vengan del exterior todo gracias al plan de desarrollo postulado por el entonces presidente Cesar Gaviria el cual consistió en.

El Plan de Desarrollo La Revolución Pacífica propuesto por la administración de César Gaviria Trujillo, presentó al país grandes cambios entre ellos la nueva Constitución, las reformas legislativas de 1990, la apertura económica, la incursión de nuevos grupos en el entorno político y la exigencia de las regiones y entes territoriales por tener una mayor autonomía; que paralelamente coincidían con otros eventos tales como el agotamiento de un modelo económico proteccionista, ineficiente y cerrado, el fuerte movimiento des centralista y los 88 defectos de un sistema político que en muchos aspectos fue distante y excluyente. La propuesta del gobierno era

dar un «revolución» a las instituciones nacionales y adecuarlas a las necesidades del país con el fin de tener un mayor crecimiento económico.(Aural, 2008)

Cuando inicio la empresa en el año 2003 el sector mobiliario estaba sufriendo una transformación positiva, el mercado estaba en aumento ya que gracias al desarrollo de la industria de la construcción se decidió incentivar y construir torres oficinas y apartamentos dejando las casas en el pasado ya que representaba más costos y menor ganancia que hacer un edificio.

Por supuesto este desarrollo desenvolvió una compra desencadenada lo cual disparo las ventas de muebles modernos con acabados lisos y simples con aglomerados de distintos calibres (madera molida compacta) dejando atrás los muebles tallados por ebanistas en madera pura los cuales afectaban más el medio ambiente incrementando los costos.

Toda este movimiento describe lo bueno que fue para la empresa haber hecho apertura en esta época la recuperación de la inversión fue en 2 años y de ahí en adelante la empresa indicó ganancias y le dio posibilidad de expandir su mercado de manera lineal con el desarrollo de la economía .

El escenario donde se encuentra ubicada la empresa es bastante competitivo ya que está localizado en una de las áreas metropolitanas más influyentes del este mercado y es el barrio 12 de octubre y para los que conocen la ciudad saben que esta zona es de fabricación y venta de mobiliario nacional a base de madera lo cual es una ventaja y a la vez desventaja.

Ventaja: cuando un cliente sienta la necesidad de adquirir un mueble el primer lugar que va a buscar es esta zona en la ciudad dejando como segunda opción indagar en las páginas web de ventas.

Desventajas: la principal desventaja es la competencia directa con empresas más constituidas con mejor maquinaria y mayor trascendencia en la zona que HANDY CORP el único contingente que posee la empresa es resaltar en calidad y servicio óptimo.

Dicho esto el escenario actual es otro totalmente opuesto al de esa época gracias a la desaceleración económica en los últimos 2 años con la crisis del petróleo impactando el precio del dólar, la llegada imprevista de inmigrantes venezolanos que a diario desmotivan la inversión



extranjera ha transformado el sector construcción en crítico así las principales entidades financieras propongan lo contrario.

Cuentas acumuladas de Ahorro para el Fomento de la Construcción (AFC), que pueden seguir financiando la compra de vivienda, y tener una cartera hipotecaria que representa el 6,4% del PIB -un nivel bajo con respecto al histórico en Colombia- son algunas de las razones que permiten prever un mejor desempeño de los préstamos para el sector en el segundo semestre. (Gabriel, 2017).

Está desaceleración de la economía afecta de manera directa el sector ya que pocos se pueden dar el lujo de comprar un mueble lo cual representa una crisis en la zona y las tiendas se ven en la obligación de disminuir costo para ser competitivos de nuevo y lo logran pagando menos al fabricante por mueble terminado pero por desgracia los precios de los insumos suben por la escasez y en conclusión altera la economía generando un efecto rebote en todas direcciones .

## 9. Dominio interior del sector

La empresa tiene como meta evolucionar por lo mismo se plantearon sus principales fortalezas y desventajas por medio de una ronda de opiniones mancomunada que permitió extraer las principales causas y posibles soluciones por áreas.



	Dominio interior del sector		
	ADMINISTRATIVA	FINANCERA Y CONTABLE	COMERCIAL Y MARKETING
FORTALEZAS	Cuenta con un sistema de comunicación idóneo y bien escalonado que va a permitir buenos resultados a fechas posteriores.	La empresa cuenta con un músculo financiero fuerte que va de la mano con el personal idóneo para su administración.	El entusiasmo laboral y pensamiento moderno son base de la compañía ya que cuenta con personal joven y motivado
DEBILIDADES	la planeación estratégica es escasa las funciones se encuentran dispersas y hay poco manejo del control interno de la compañía .	Con el dinero invertido no es suficiente la liquidez se va por pérdidas innecesarias al momento en que un cliente devuelve el producto	El área comercial presenta falencias en el trato del cliente y es de mucha necesidad realizar un acompañamiento mas adecuado.

## **10. Conclusiones del análisis interno**

Todas estas aclaraciones traducen la situación actual de la compañía la cual se encuentra en un periodo de estabilidad total en donde tiene capacidad económica y capacidad instalada para realizar todas sus operaciones esto en un escenario optimista suena bien, pero en un escenario moderno es todo lo contrario ya que estar estático le va a representar pérdidas futuras, A la empresa Le hace falta el emprendimiento y innovación en incurrir en riesgos que se traducen en oportunidades para la empresa, ya que cualquier movimiento que tenga el mercado va a desestabilizar la empresa ocasionándole grandes pérdidas a nivel económico o incluso la ruina lo cual sería el escenario menos conveniente.

## **11. Retos y desafíos para implementación del proyecto de innovación**

La empresa a raíz de la situación presenta grandes altibajos ya que es evidente que tiene opción o la capacidad de producción y cumplimiento hasta el día de hoy, pero también es evidente una inminente posibilidad de que el mercado caiga gracias a las crisis actuales y existentes, la motivación en este trabajo es sustentar los factores que de una u otra manera afectan el desarrollo tanto interno como externo de la compañía.

Tras haber realizado la consulta a un agente externo el cual brindo su consejo y asesoría después de hacer un análisis de acuerdo a los conocimientos en cuanto a emprendimiento y a innovación. Tuvo la capacidad de Brindar y enrutar este proyecto el cual afirma puede ser una muy buena opción para que HANDY CORP. *Diseño de interior.* supere este obstáculo del cual estaba ciego ya que no tenía idea del daño tan grande que se acusaba a largo plazo solo por el hecho de no generar un cambio y actualizarse más a la modernidad y todas las exigencias que conlleva la sociedad. Y así diferenciarse de la competencia y sobresalir frente a las demás.

## **12. Verificar la calidad óptima en el nuevo servicio de desinstalación y mantenimiento de mobiliario enfatizándose en el cuidado de la mercancía al momento de ser transportada.**

El proyecto inicio al momento de evidenciarse una necesidad en la empresa la cual está afectando indirecta mente de la manera más contundente y silenciosa ya que el gerente no estaba enterado de la situación. Gracias a los conocimientos adquiridos en la fase de innovación y gestión del conocimiento cursada en la universidad permitió encontrar estas falencias que a los ojos de muchos microempresarios no salta a la vista lo cual afecta de manera directa la economía de las personas y causa la liquidación de la mayor parte de las empresas.

Rta/ Soberbia empresarial: Los gerentes de las pymes creen que las estrategias de hace 20 años les van a funcionar por siempre, pero, la nueva tecnología ha hecho que ya no les sirvan. También, las nuevas generaciones exigen nuevas cosas, todavía hay muchos gerentes que aún están enfrascados en sus enfoques y no le dan cabida a las nuevas generaciones. (Dinero , 2015) .

Dicho esto es evidente que el avance y evolución constante de la tecnología y el mercado no va a permitir que las empresas permanezcan estáticas en su funcionamiento atreves del tiempo mismo.

## **14. Encontrar la oportunidad en el mercado que nadie o muy pocos han intentado.**

Se estableció el lema silencioso en la empresa “ mejor servicio mejor rentabilidad” representado en el nuevo proyecto de expansión de mercado consistente en el servicio de mantenimiento y desinstalación de muebles por motivos de trasteo o cambio de lugar haciendo énfasis al momento de trasladarlo implementar embalajes más resistentes que no permitan la afectación del mueble en su viaje de instalación o de mudanza todo esto a raíz de un estudio sacado de un formulario innovador en donde los clientes presentaban sus quejas necesidades o felicitaciones el cual revelo varias negativas que serán explicadas en el desarrollo del marco teórico.

## **14. Marco Teórico**

### **Hipótesis**

Para la realización de este marco teórico es de mucha necesidad nombrar la innovación como una habilidad del ser humano. el cual está en capacidad de generarla haciendo uso de sus facultades y cualidades para llegar a un resultado con éxito. Por lo mismo para dar inicio al primer paso de un proyecto innovador es necesario encontrar una problemática principal la cual va a ser el punto de partida para el desarrollo como lo menciona William R. Daros en su artículo universitario.

Como se advierte, el problema es sólo una parte o fase en el proceso de una investigación. Manifiesta una dificultad, y ella nos exige al menos una explicación. Es aquí donde se inicia la segunda parte del proceso de investigación, donde surge la necesidad de una teoría (Daros, 2002).

Dicho esto es necesario analizar y comprender el concepto de innovación como lo menciona German fajardo en su artículo.

El concepto de innovación, aun en nuestros días, puede parecer no muy claro, pero lleva en sí mismo varias situaciones; una de ellas es que hace referencia a un proceso nuevo o implementado novedosamente que permite modificar un problema y que además dicha modificación tiene una repercusión positiva en la vida de los individuos, en el mercado y produce beneficios económicos. Por ello, la innovación actualmente está absolutamente ligada a la economía y a la informática, al grado de parecer que sin ellas no podría haber innovación. (FAJARDO, INNOVACION, 2015)

La comunión del proyecto administrativo con la innovación fue esencial ya que permitió comprender las necesidades y lo que se estaba dejando pasar por alto. Es decir toda la problemática que ocurría con el producto terminado al momento de ser entregado los golpes y las peladuras se pasaban por alto sin pensar que al asumir estos cotos por muy mínimos que fueran significan perdidas mucho mayores a largo plazo en este caso de disminución de credibilidad del

cliente, desmotivación por parte de los empleados gracias a los malentendidos estos hallazgos fueron permitidos en base a la buena administración que según Carlos Pares redactor de la revista *Universidad & Empresa* en la universidad del rosario en su postulado fue eficiente.

Desde los inicios de la historia, la administración ha existido, pero algunos de los textos consultados no se refieren al proceso histórico administrativo; esto es, no reconocen la importancia de la historia o, por lo menos, ignoran los procesos administrativos de la sociedad, a través del tiempo. La historia como proceso de investigación requiere de su reconocimiento académico, con el fin de determinar acciones o prácticas que conduzcan a generar propuestas de mejoramiento de gestión administrativa, para contribuir con la mayor productividad de las organizaciones empresariales. Los vestigios que sobre administración ha conocido el hombre son tan valiosos para el desarrollo administrativo que a partir de ellos se han generado propuestas de mejoramiento de la gestión empresarial y administrativa. Precursores de la administración, entre los que merecen destacarse, en principio, los clásicos: F. W. Taylor (1856-1915), H. Fayol (1841-1925) y Max Weber (1864-1920), a partir de una diversidad de procesos históricos, se remitieron entre otros a la Revolución Industrial, período en el que se consolida o formaliza la fábrica, establecen algunas propuestas de administración para contribuir con el desarrollo económico de las naciones, ante el “hecho económico” (que también ha de considerarse histórico), tipificado en el surgimiento de empresas, acontecimiento que como consecuencia generó necesidades de profesionales técnicos que las conduzcan. Con las propuestas de Taylor (Management científico y principios de administración científica), Fayol (administración industrial y general) y Weber (historia económica general, racionalismo burocrático y ética protestante y espíritu del capitalismo) se indujo la creación de programas de carácter universitario, para la búsqueda constante de la productividad de las empresas inmersas en los sistemas económico y social. (Carlos, 2005) .

El papel de la innovación permitió resaltar la empresa como sujeto de análisis, dio la oportunidad idónea para destacar cada cualidad y aspecto que la resaltaba , analizarla ,documentarla, estudiarla y concluirla, lo cual genero un sinnúmero de cuestionamientos a cada proceso que desarrollaba. la innovación fue fundamental y tomada en cuenta desde sus parámetros más

mínimos a sus parámetros máximos para dar soluciones a los aspectos más mínimos pero que al solucionarlos permitieran la creación de valor .

#### -Un desarrollo en cuanto a capacitación

El factor que más influye en la empresa es el área comercial ya que es la base o bastón de la empresa la que sostiene y la impulsa, una buena idea fue reestructurar la manera en que se capacita al vendedor dejar el modelo desgastado de capacitar solo a la entrada y esperar que evolucione por sí mismo y modificarlo por algo de más provecho como lo es la tecnología. se crearon jornadas de capacitación continuas fuera del horario laboral en donde se estableció como tarea ver tutoriales de venta por YouTube y fomentar el uso de aplicativos para celular en donde se les explicara de una mejor manera como abordar al cliente y brindarle un mayor acompañamiento.

#### -Generar experiencias nuevas en el producto

al momento de entregar un producto terminado se procede a realizar la instalación que consistía en armar el producto de la mejor manera omitiendo los detalles e imperfecciones la innovación consiste en entregar junto con el mueble una cartilla de diseño de interiores actualizada que le permita al cliente poder realizar la decoración de su nuevo mueble.

A grande escala el desarrollo innovador más influyente fue la implementación de un nuevo modelo de negocio del cual no se tenía mucho conocimiento en este sector y surgió tras la necesidad de una variedad de clientes quienes comentaban al momento de comprar algún producto que tenía grandes estructuras por desmontar y les hacían pagos a personal que no contaba con las competencias necesarias para desmontarlos ya que los muebles tiene diferentes errajes o tuercas que solo se desprenden con ciertas herramientas lo cual generaba el maltrato del producto al punto que llegaban a desecharlos o remplazar por partes que le dañaba la estética dichas objeciones motivaron a la empresa a incursionar en este nuevo servicio consistente en llegar y desmontar la estructura con la garantía de calidad final y brindarle el mantenimiento dependiendo lo que solicite el cliente. Para demostrar por qué la empresa es más eficiente para realizar la labor es necesario destacar la trascendencia en el mercado de la empresa de 14 años manejando muebles y que son los colaboradores los mismos que las diseñan y manufacturan por lo tanto son los más indicados para desmontarla y trasladarla con las precauciones necesarias.

Otra de las grandes innovaciones fueron también gracias a la opinión del cliente que muchas veces en las entregas finales el producto terminado presentaba golpes y ralladuras, por un mal manejo de embalaje por lo mismo se decidió innovar e incentivar el estudio de materiales que posiblemente cubrieran la mercancía y fueran fácilmente desechables ya que se usaban frazadas enormes que en realidad no cumplían su labor. La solución consistió en implementar modelos de embalaje que usan para transportar mercancías destinadas a hacer comercio exterior y así evitar entrar en sobre costo en estudios y puestas en práctica dichos modelos fueron:

-Elegir un embalaje de calidad. En el caso de las cajas de cartón, deben ser de cartón rígido y tener las solapas intactas (las cajas dañadas pierden de un 30% a un 60 % de su eficacia). Lo perfecto es personalizarlo, con el logo y los colores corporativos, incluso, si te animas, puedes optar por un diseño exclusivo que destaque sobre cualquier otro paquete.

- El tamaño importa
- Envoltorio y relleno
- Precintar la caja correctamente
- Etiquetar la mercancía.

(innova deluxe, 2017).

Esta nueva forma de embalaje y manipulación de la mercancía no representa costo para la compañía ya que el material total del embalaje es prorrateado entre el número de entregas y ese valor que se reparte entre los productos vendidos así que al final no representa mayor costo ya que el incremento sería de un 3.0% del valor real de la mercancía si gastar en embalaje el cual pasaría desapercibido a los ojos del cliente.

## **15. Metodología (inmersión en el mundo de la Innovación)**

La motivación inicial o el por qué se realizó este proyecto de innovación es gracias a la necesidad de cambio que exige el mercado en continuo desarrollo quien advierte silenciosamente que si no se genera una transformación el único camino será la destrucción.

En la empresa esta situación se vio evidenciada al momento que las ventas cayeron drásticamente gracias a las nuevas restricciones en la economía y los sectores de construcción y manufactura. Los cuales indirectamente afectan el sector mobiliario. Esta situación puso un alto en la empresa y fue en el momento justo que se motivaron las nuevas ideas y al cambio. (Innovación)

En el desarrollo de una empresa desde su nacimiento hasta su punto de sostenibilidad representa una gran cantidad de trabajo y esfuerzo continuo de la mano con la innovación y el desarrollo, año tras año de vivencias y experiencias rescatadas que le dieron sentido a lo que hoy en día es HANDY CORP. *Diseño de interior* gracias a esas experiencias y etapas recorridas se permite el estudio de este proyecto en base a la metodología de la investigación cualitativa.

Enfoques de la Investigación Cualitativa.

“Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”



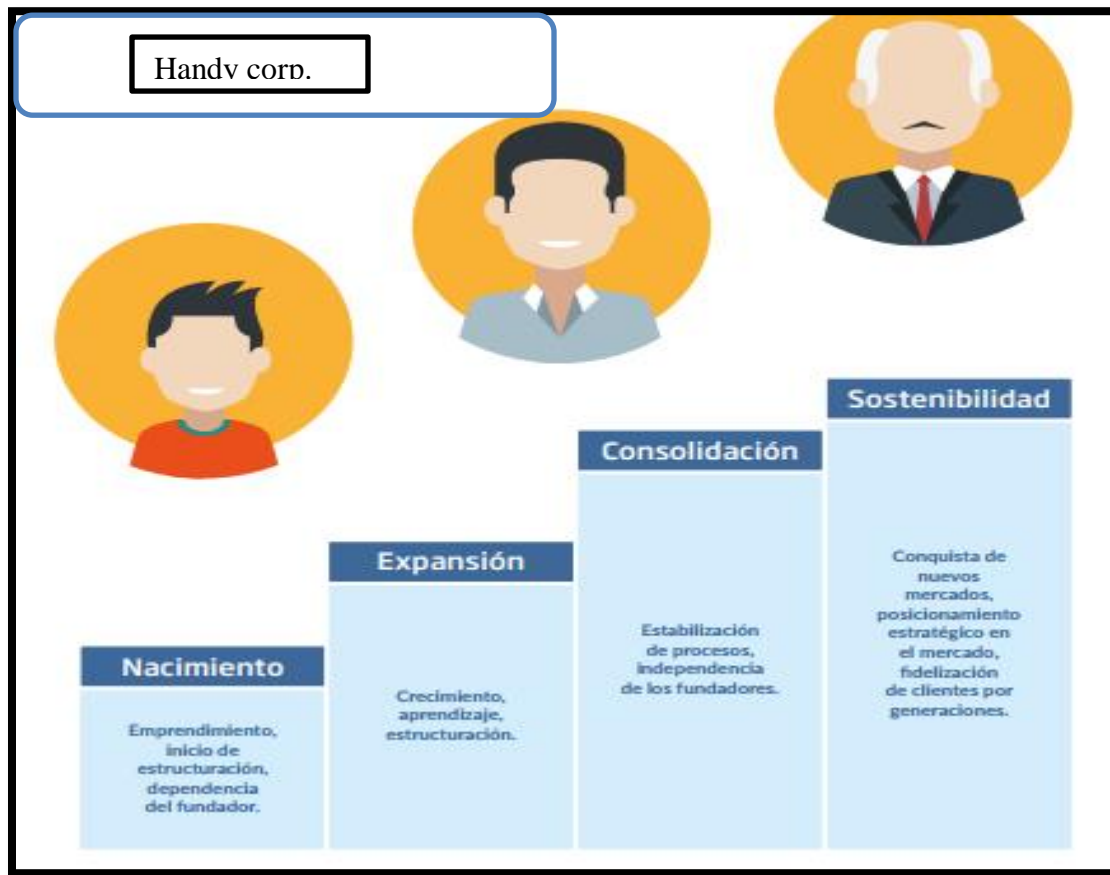


Imagen # 1 rescatado de (CONFECAMARAS 2017)

El comportamiento de un sistema detallado de innovación permitió establecer la veracidad del proyecto ya que HANDY CORP. *Diseño de interior* cuenta con lo más fundamental que es el deseo de generar un cambio lo cual la diferencia del resto de las demás, y el paso a seguir es estipular o escalonar como va a ser todo el proceso de innovación.

1. Identificar oportunidades y generar ideas: El primer paso para la innovación es identificar oportunidades y generar ideas. Para ello se pueden utilizar técnicas de análisis de procesos, productos y servicios, así como técnicas de creatividad que ayudan a pensar más allá de lo evidente. En esta fase es importante aprovechar la inteligencia colectiva del equipo y las ideas han de fluir libremente, sin someterlas a juicios.

2. Evaluación de ideas: Una vez detectadas las oportunidades y convertidas en ideas, como los recursos son limitados hay que priorizarlas en función de diversos criterios entre los que se suelen incluir:

- La estrategia empresarial

- El impacto esperado en los resultados de la empresa

- la viabilidad de la implantación.

3. Priorización de ideas: Se analizan y definen los requisitos para poner en práctica las diferentes ideas y se valora la viabilidad y el plazo necesario. Algunos aspectos que hay que tener en cuenta en esta fase son:

- Los posibles cuellos de botella internos o externos.

- Las personas, capacidades y colaboraciones necesarias: Muchos proyectos requieren la participación de distintas áreas de la organización.

- Las autorizaciones, licencias legales o permisos necesarios: estos pueden ser internos o externos y deben estudiarse.

- El análisis de beneficios y riesgos.

4. Definición de proyectos: Es el momento de dar forma a los proyectos que permitirán ejecutar las ideas seleccionadas, estableciendo planes concretos de trabajo y asignando los recursos necesarios.

5. Ejecución: Durante la misma es importante que todos los que participan entiendan lo que se quiere lograr, así como su papel. Además, hay que asegurar el seguimiento de cada proyecto para comprobar que se respeta el plan acordado, si bien, tratándose de proyectos de innovación, puede ser necesario plantear cambios sobre la marcha.

6. Seguimiento: Una vez finalizado el proyecto es importante verificar si han habido desviaciones respecto al plan inicial y analizar sus causas. Posteriormente, será necesario llevar a cabo un seguimiento de los resultados. (innova magnament, 2012)

Estos pasos fueron necesarios para el cumplimiento de la meta estratégica de la empresa. Con los propósitos clara mente demarcados.

## **16. Propósito estratégico**

La motivación de la empresa por la cual cumple su labor desde su fecha de fundación es el deseo de verla crecer adoptarla como parte de todo el grupo en impulsarla a un desarrollo mancomunado en donde no solo sea el nombre de la empresa quien progrese si no también el personal que la compone que la admita en su vida y trabaje para impulsarla hacia adelante,

Sin descuidar la idea principal o por que se fundó, esa creencia de que por medio de los muebles se podía llegar a cada casa y dejar una huella en los hogares de los colombianos que decidan permitirlos en sus espacios.

Esta labor del presidente y cofundador de la empresa con un vasto conocimiento en diseño gracias al conocimiento empírico adquirido en sus viajes alrededor del mundo, pero valorando el trabajo de los diseñadores industriales los cuales llevan 5 años diseñando el mobiliario para que represente la marca con calidad y estética óptima.

Soportando los cambios bruscos en la economía a través de los años y cambio de necesidades y gustos que afecta no solo al sector mobiliario sino también al sector secundario el cual se ve afectado de manera colateral.

El sector secundario está conformado por todas aquellas actividades que implican la transformación de bienes, que se utilizan como materia prima para la fabricación de otros elementos.

El sector industrial colombiano es uno de los que más aportes económicos ofrecen al país. Mucha de la exportación de Colombia está conformada por productos generados de este sector y, aunque las políticas internas son necesarias para el desarrollo del área, también tiene mucha influencia el escenario internacional. (lifeder, 2017)

## **17. Autodiagnóstico**

La empresa se encuentra en un momento pleno de estabilidad es decir soporta el mercado y cumple con su labor pero para la innovación y el mercado cambiante esto no es un beneficio al cien por ciento ya que en cualquier momento que el mercado decida cambiar en cuanto a gustos, capacidad adquisitiva motivaciones o necesidades la empresa se va a ver afectada de la manera más contundente ya que no sabría cómo sopesar ese cambio tan repentino que se podría generar lo cual conllevaría a la empresa a un desaceleramiento al proceso que lleva de 14 años en el mercado.

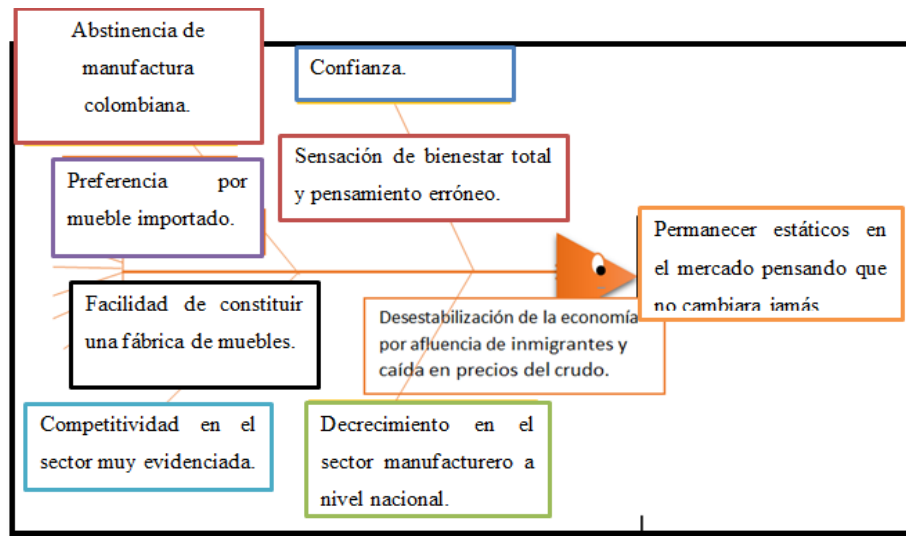
La empresa no es inherente a ese tema y por lo tanto haciendo uso de su capacidad instalada y mano de obra trabajan a diario para encontrar una solución a esta problemática.

Como se pudo destacar la problemática principal es quedarse estático en el mercado y por lo mismo se diseñó el plan de detección de principales falencias, posibles soluciones, y hallazgos del factor que los va a diferenciar de la competencia del sector en el mercado.

En cuanto a falencias se detectó el área comercial por el poco acompañamiento que tenía el cliente por lo mismo se implementaron jornadas de capacitación las cuales no representaron un costo para la empresa ya que el mismo trabajador tenía la obligación de sustentarlas delante de la empresa y hacer el compromiso de mejorar y cambiar el trato con el cliente

La unidad en la empresa fue el segundo paso ya que para que una labor se pueda efectuar de la mejor manera es de mucha necesidad que sea así.

## 18. Espina de pescado (herramienta para hallazgo del problema)



Elaboración propia.

La problemática principal fue el sistema de embalaje que se implementaban en los muebles durante el trayecto de la empresa al punto de instalación que consistía en cubrir de frazadas largas pero que no cumplían con su labor al 100% por temas de acarreo y daños por errores u omisiones del operario de cargue o descargue. Por lo mismo en lugar de evitar gastar en implementos más costosos de embalaje se decidió implementar el sistema que se usa para movilizar la carga en comercio exterior con protección de cartón vinipel y polipropileno el cual garantiza debido a los estudios que la mercancía no sufrirá afectación alguna y por ende el mueble llegara en la calidad óptima a la entrega.

En cuanto a los costos de este proceso clara mente se van a ver elevados pero el valor total se va a prorratear por el número de artículos vendidos por la empresa lo que solo va a sumar 3 puntos en porcentaje al valor real del producto lo cual no afecta a ninguna de las partes tanto el cliente como la empresa.

La idea innovadora la cual era el contingente para que la empresa pudiera soportar los cambios bruscos del mercado. después de ser analizada las posibilidades y encontrar el por qué era idóneo realizarla, pero lo más importante si en verdad la empresa estaba en posibilidad de implementarla de la manera más adecuada.

## 19 Resultados.

Los resultados son supuestos puesto que la empresa estipulo un periodo de 2 semestres a partir del 22/09/2017 para realizar la evaluación del proyecto y sacar conclusiones de resultados con éxito o no.

Las aclaraciones que si son posibles en cuanto a los resultados del proyecto es que el margen de éxito es muy elevado en primera instancia porque.

- La idea de instalar y desinstalar mobiliario por petición del cliente además de un servicio de mantenimiento está muy poco incursionada por lo mismo se entiende que es una idea innovadora.
- La situación que ocurría al momento de trasladar la mercancía se evidenciaba en golpes y ralladuras que afectaban el producto terminado y por ende la aceptación del cliente quien devolvía la mercancía o descontaba el saldo faltante, la solución fue proporcionarle embalaje como si fuera mercancía sujeta a comercio exterior (cartón, vinipel, icopor ).
- En cuanto a la explicación de por qué va a ser un beneficio no sola mente innovador si no económico, es que cada gasto que sume de más el embalaje se totalizara y so hará prorratio entre los valores de venta de cada mueble lo cual afectara un incremento de un 3% el cual es un margen poco significativo para ambas partes.
- El beneficio de desinstalación, mantenimiento y transporte es un servicio más que brinda la empresa y que está muy poco implementado en el sector por lo mismo el cobro va a ser mayor ya que la calidad va a ser más idónea que si la hiciera una persona ajena sin conocimiento de la madera y sus cuidados.

Estos beneficios representan la motivación y ganas de innovar que tiene la compañía. Que de acuerdo a las bases instruidas por la empresa de asesoría en innovación kaos el margen de aceptación va a ser enorme ya que ese es el significado de innovar “hacer una invención con éxito.

Todo lo antes plasmado fue en base a La guía de la innovación de (Confecamaras, 2016) que sugiere tres lineamientos inquebrantables para el desarrollo de un proyecto que tenga al final resultados positivos

- Que sean adecuados.
- Que sean reales y posibles.
- Que sean comprobables y diferenciables

Como anexo a esos lineamientos que ofrece confecamaras. Se podría aplicar el último y tal vez el más importante ya que va a permitir hacerle la evaluación futura que permita verificar si fue innovación o sola mente una invención más con márgenes de error elevados y es.

- Que puedan ser sujeto de evaluación continua.

Se han realizado jornadas de capacitación continuas enfocadas en instruir a todo el cuerpo laboral de la empresa en cuidados del producto terminado necesarios para llevar a cabo el objetivo social, como todo lo que está descrito en este proyecto.

El tiempo destinado a la elaboración del proyecto de innovación empezó a correr desde el momento en que se detectaron las principales fallencias más significativas en la ejecución de la organización, posteriormente se realizó la investigación a fondo rescatando las principales conclusiones seguida de la creación e implementación del proyecto de innovación sumado a esto el periodo de aceptación por parte del grupo operativo, ejecución y recuperación.

Este trabajo permitió descubrir la necesidad de innovar y de ir con la corriente y que HANDY CORP. Diseño de interior tiene la obligación de implementar los cambios sin quedarse estático en el mercado ofreciendo siempre nuevos productos o servicios, buscando nuevos mercados

usando la lógica y la posibilidad entendiendo que desde el cambio más pequeño siempre y cuando sea diferente es innovación, analizando el impacto a corto mediano y largo plazo en el objetivo de hallar metas a través de los años.

## **20. Conclusión**

Es fundamental generar proyectos que tengan una inventiva innovadora de cambio y de procesos eficientes de lo contrario solo sería algo más de lo común y no actuaría como contingente a la hora de un cambio o desestabilización de los mercados estabilizados o emergentes, no hay que considerar la innovación como un proceso complejo, tedioso y costoso, aunque sea claro que hay margen de error existente pero si el proceso se hace de la manera correcta no tiene cabida a la pérdida o falla por lo mismo la consideración es total mente aceptable y hay que verlo como un costo de oportunidad ya que se está renunciando a tiempo (horas hombre ) tranquilidad , estabilidad traducida en costos con el objetivo de perseguir algo que va más allá de lo común y que al final el resultado será de mucho provecho para la compañía como para sus Stakeholders ( parte interesada) los cuales son la base y constitución de la misma.

En consideración se podría argumentar que un proyecto moderno que no contenga un proceso de estudio análisis y conclusiones con enfoque innovador tiene la obligación o más el deber de ser descartado y no entrar en consideración para una ejecución lo cual nos indica que la factibilidad de este proyecto es total mente posible y aceptable a ojos externos ya que está representando con una idea que no está aplicada y que le genera un beneficio con éxito a la empresa.

Esta conclusión se rescata de conocimientos y experiencias en más de 14 años emprendiendo la labor por lo cual se presume un margen de éxito posible basado en los estudios y análisis de factibilidad del proyecto el cual dio espacio para formularlo y aplicarlo.

Los criterios de evaluación constan de dos partes la primera consistió en la posibilidad del proyecto y la segunda es determinación del cumplimiento en cuanto a la solución por medio de la innovación

**Posibilidad del proyecto:**



El proyecto cumple con las principales directrices en cuanto a desarrollo innovador con enfoque a la administración de recursos de la empresa y las Exigencias para que un proyecto de esta magnitud pueda ser aceptado por el público y también por los expertos en el sector mobiliario de los cuales se puede extraer su grandes bondades de uno de los sectores más influyentes en la capital bogotana que es donde directa mente se enfoca el proyecto.

La empresa cuenta con la capacidad económica para solventar la inversión inicial del proyecto el cual a lo largo del desarrollo se evidencio que los costos son mínimos y el beneficio innovador es bastante alto.

## **2 Cumplimiento de la solución desde un ambiente innovador.**

El desarrollo de todo el formato innovador se realizó y se puso en práctica el periodo de aceptación de la empresa se calculó en un periodo de 2 semestres para evidenciar el comportamiento a criterio del gerente general el cual decidirá si la invención del proyecto fue con éxito o si por el contrario fue una perdida.

Lo que si se puede concluir es que el proyecto cubre todas las áreas y los parámetros para que pueda evidenciarse un éxito posible en la empresa.

## **Bibliografía**

Aural, N. (2008). Apertura económica en colombia. *Revista Apuntes del CENES* 2006, 88.

Carlos, P. (2005). Administración e historia. *Universidad & empresa*, 160.

Daros, W. R. (2002). que es un maerc teórico . *pensar la iglesia de hoy* , 77.

Dinero . (9 de 02 de 2015). *Revista Dinero* . Recuperado el 21 de 09 de 2017, de Revista Dinero : <http://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>

FAJARDO, G. (2015). INNOVACION. *revista medica del instituto mexicano*, 523.

FAJARDO, G. (2015). Innovación. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 532.

Gabriel, F. (3 de 08 de 2017). *portafolio*. Recuperado el 20 de 09 de 2017, de portafolio: <http://www.portafolio.co/economia/infraestructura/panorama-de-construccion-para-este-2017-508395>

Gregorio, R. (1996). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* . Granada: Aljibe.

Hector, Q. (21 de 09 de 2017). espina de pescado herramienta para hallazgo del problema . bogota, colombia.

innova deluxe. (21 de 09 de 2017). *innova deluxe*. Recuperado el 21 de 09 de 2017, de innova deluxe: <https://www.innovadeluxe.com/5-consejos-de-como-embalar-correctamente/>

innova magnament. (07 de 04 de 2012). *innova magnament*. Recuperado el 22 de 09 de 2017, de innova magnament: <http://www.innovamanagement.net/elproceso.htm>

lifeder. (09 de 22 de 2017). *lifeder.com*. Recuperado el 22 de 09 de 2017, de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/sector-secundario-en-colombia/>

PROCOLOMBIA. (20 de 09 de 2017). *PROCOLOMBIA* . Recuperado el 20 de 09 de 2017, de PROCOLOMBIA : <http://www.inviertaencolombia.com.co/sectores/manufacturas.html>

<b>DIAN</b> <small>Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales</small>		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
<p style="font-size: 0.8em;">Espacio reservado para la DIAN</p>		<p>2. Concepto: <b>02</b> Actualización</p> <p>4. Número de formulario: <b>14257884670</b></p> <p style="font-size: 0.7em;">(415)770721249534 (020) 0000014257884670</p>			
5. Número de identificación Tributaria (NIT):		6. DV:	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
9 0 0 5 7 0 4 6 8 -		1	Impuesto de Bienes		(32)
<b>IDENTIFICACION</b>					
24. Tipo de contribuyente:		25. Tipo de documento:		26. Número de identificación:	
Persona jurídica		1			
Lugar de expedición		28. País:		29. Departamento:	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre	
35. Razón social:		37. Sigla:			
HANDY CORP DISEÑO INTERIOR SAS					
36. Nombre comercial:					
<b>UBICACION</b>					
38. País:		39. Departamento:		40. Ciudad/Municipio:	
COLOMBIA		Bogotá D.C.		Bogotá, D.C.	
41. Dirección:		42. Correo electrónico:			
CL 152 A 46 15 IN 7 AP 125 BRR MAZUREN		danilo1103@hotmail.com			
43. Apartado aéreo:		44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:	
		6 3 3 3 2 7 7		3 0 1 5 2 8 4 5 5 5	
<b>CLASIFICACION</b>					
Actividad principal		Actividad económica		Otras actividades	
46. Código:		47. Fecha inicio actividad:		48. Código:	
3,1,1,0		2 0 1 2 1 0 2 6		9,5,2,4	
49. Fecha inicio actividad:		50. Código:		51. Código:	
2 0 1 2 1 0 2 6		4,7,7,3			
<b>Responsabilidades</b>					
53. Código:					
5 7 9 1 1 4 3 5					
<p>05- Impio, renta y compl. régimen ordinario</p> <p>07- Retención en la fuente a título de renta</p> <p>09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las v</p> <p>11- Ventas régimen común</p> <p>14- Informante de exogene</p> <p>35- Impuesto sobre la renta para la equidad - CREE.</p>					
<b>Usuarios aduaneros</b>			<b>Exportadores</b>		
54. Código:			55. Forma		
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			56. Tipo		
			57. Modo		
			58. CPC		
			1 2 3		
<b>Para uso exclusivo de la DIAN</b>					
59. Anexos: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios:		61. Fecha:	
		5		2 0 1 3 0 8 0 6	
<p>La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada.</p> <p>Artículo 15 Decreto 2763 del 31 de Agosto de 2004.</p> <p>Firma del solicitante:</p>			<p>Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.</p> <p>Firma autorizada:</p> <p>64. Nombre: TOVAR ROJAS ANGELICA MARIA</p> <p>65. Cargo: Gestor I</p>		



**SEÑORES UNIEMPRESARIAL BOGOTÁ 22 DE SEPTIEMBRE 2017**

**AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN**

La presente es para autorizar al señor Héctor Ivan Quintero Santana, con cedula de ciudadanía número 1.018.476.181 expedida en la ciudad de Bogotá para que haga uso total de la información interna de la compañía para su desarrollo del proyecto emprendedor. Solo si el desarrollo del proyecto es para beneficio propio de la compañía.

Cordialmente,

DANILO VERA

GERENTE

NIT. 900.570.488-1

CRA 52#710-41  
BARRIO 12 DE OCTUBRE  
CEL: 3015284555  
DISEÑO@HANDY-CORP.COM

- 
- Nombre: HANDY CORP. Diseño de interior
- Nit: 900570488-1
- Año de constitución: 2003
- Dirección: cra 52# 71 c – 41
- Teléfono: 3008061930
- Objeto: fabricación de muebles
- Actividad económica: fabricación de muebles

Persona de contacto: (Nombre, cargo, teléfono y correo electrónico)

Danilo vera , gerente general , 4779944,diseño@handy-corp.com

Bogotá D.C., 22/09/2017

Señores  
Dirección Académica y Empresarial  
**UNIEMPRESARIAL**  
Ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente hago entrega del trabajo de grado para optar al título de

***Profesional en finanzas y comercio exterior***

Cordialmente,

---

C.C.

**LICENCIA DE USO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL, POR PARTE DE  
ESTUDIANTES.**

Los suscritos

Hector Ivan Quintero Santana con C.C. N° 1018476181

Actuando en calidad de autor(es) de la (obra), (el trabajo de grado), (presentación), (conferencia), (escrito en general, que lleva por título.

**SERVICIO INNOVADOR DE MANTENIMIENTO, TRASLADO E INSTALACION ENFOCADOS A LA CALIDAD EN LA ENTREGA FINAL DEL PRODUCTO TERMINADO.**

Elaborada para efectos de grado en profesional de finanzas y comercio exterior (optar por el título) (participar en el semillero de innovación y gestión del conocimiento), de finanzas y comercio exterior (Programa académico)

Hago entrega a UNIEMPRESARIAL de una copia de dicho trabajo académico en formato digital o electrónico (CD-ROM, etc.) otorgando licencia o autorización de uso sobre la misma, para que en los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables, realice los actos de explotación de los derechos patrimoniales y de manera especial, para que la divulgue, reproduzca, comunique al público y la ofrezca en préstamo al público. La presente licencia o autorización se extiende no solo a la fijación en medio o formato físico, analógico o material, sino también al medio virtual, electrónico, óptico, usos de red, Internet, extranet, intranet, repositorio institucional y demás formatos conocidos o por conocer.

El autor de la obra, manifiesta de igual manera que la obra objeto de esta licencia o autorización de uso es creación original y que se realizó sin infringir los derechos de autor que le correspondan a terceros.

PARÁGRAFO: Si llegase a presentarse cualquier tipo de reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en mención, asumiré la responsabilidad, dejando indemne a UNIEMPRESARIAL y saliendo en defensa de los derechos aquí autorizados.

Para constancia se firma el presente documento en físico, el año 2017 del mes septiembre a los 22 días.

**FIRMA**

Firma \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_





## FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO

TITULO COMPLETO			
SERVICIO INNOVADOR DE MANTENIMIENTO, TRASLADO E INSTALACION ENFOCADOS A LA CALIDAD EN LA ENTREGA FINAL DEL PRODUCTO TERMINADO.			
AUTORES			
Apellidos completos		Nombres completos	
Quintero santana		Héctor ivan	
TUTOR DE TRABAJO DE GRADO			
Apellidos completos		Nombres completos	
vélez		Adela	
PROGRAMA ACADÉMICO			
Nombre del programa		Tipo de programa (marque con una x)	
Finanzas y comercio exterior		Pregrado	X
		Especialización	
		Maestría	
CIUDAD	AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	NÚMERO DE PÁGINAS	
Bogotá	2017	27	
PALABRAS CLAVES			
Español		Inglés	
Innovación		Innovation	
opciones		options,	
Stakeholders		Stakeholders	
Escenarios.		situations	
RESUMEN (Máximo 250 palabras)			
<p>Esta investigación tiene como objetivo encontrar las principales barreras haciendo uso de distintos instrumentos de estudio y de análisis con el fin de encontrar las ideas innovadoras que permitan evolucionar a Handy Corp. <i>Diseño interior</i> y transformarla en una empresa mucho más competitiva en el sector gracias a los distintos análisis sectoriales ( interno y externo). Con el fin de aclarar al leyente los distintos aspectos que directa e indirecta mente afectan al sector manufacturero, solventándolo por medio de distintos postulados de los entes más representativos en cuanto a innovación y desarrollo social y de mercados. Acondicionado y analizando los resultados con el fin de sacar invenciones con éxito.</p>			

